

Expediente 27/2024

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN
TELEFÓNICA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO**

Contrato sujeto a regulación armonizada	☐ SI ☒ NO
Tramitación del expediente	☒ Ordinario, ☐ Urgente, ☐ Emergencia, ☐ Anticipada
Tipo	☐ Abierto ☒ Abierto simplificado (art. 159.1 LCSP) ☐ Abierto simplificado abreviado (art. 159.6 LCSP)

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato que en base al presente pliego se realice tendrá por objeto prestar a Eudel el servicio de traducción e interpretación telefónica, con el fin de posibilitar la igualdad en el acceso a los servicios públicos y de facilitar la interacción de las personas migrantes con la administración local.

La puesta en práctica de políticas de atención a la inmigración, siendo un aspecto primordial el poder comunicarse con la administración más cercana, la Administración Local, en la propia lengua, cuestión que se dificulta en el caso de personas migrantes.

La codificación del contrato es la siguiente:
CPV: 79530000-8 Servicios de traducción.
CPV: 79540000-1 Servicios de interpretación.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato se adjudicará para cubrir el servicio de traducción e interpretación telefónica, el en tiempo real, en todas aquellas interacciones que se requieran en los servicios sociales (u otros departamentos) de las entidades locales de la CAE.

2.1. Alcance del contrato

El servicio de traducción telefónica ha de estar disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año, de forma ininterrumpida, a tiempo real en el momento que se detecte la necesidad y se solicite el servicio, desde y para cualquier entidad local adherida al servicio a través de EUDEL.

El acceso al servicio se realizará mediante una llamada telefónica que conectará al profesional/área asistencial que detecte la necesidad con la persona intérprete del idioma seleccionado. Este proceso debe ser sencillo, intuitivo, autónomo y seguro. El licitador deberá describir fielmente las características de acceso al servicio que se oferta.

Se deberá garantizar el acceso inmediato a los idiomas acorde a las necesidades en el ámbito de los servicios sociales para la atención a la ciudadanía que tenga dificultades para comunicarse en las lenguas oficiales de la CAE.

El idioma será seleccionado por la o el profesional correspondiente en el contexto de la interacción con la persona que por sus características así lo requiera.

Se proveerán intérpretes competentes en las variedades lingüísticas mayoritarias de cada idioma y en las más demandadas en el sector, así como variedades de menor impacto como dialectos orales de uso común entre la población residente en la CAE: ver tabla en el anexo I de idiomas solicitados en el año 2023 y el % de uso.

La necesidad de este servicio puede surgir en cualquier momento del día o de la semana, aunque el mayor porcentaje de uso se presenta en horario diurno en días laborales.

3. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

Las empresas licitadoras estarán obligadas a cumplir con los requisitos mínimos recogidos en este documento y deberán atender adecuadamente el objeto del presente pliego, utilizando a tal fin los medios humanos y materiales necesarios para la adecuada y correcta prestación del servicio.

Para ello deberán **acreditar**:

- Contar con personas con formación oficial en traducción, experiencia de trabajo en políticas de migración o con personas extranjeras, capacidad de relaciones institucionales y pensamiento estratégico.
- Experiencia mínima de 3 años en trabajos relacionados con la traducción de interpretación para la administración.
- Conocimiento de la realidad institucional y de políticas de migración en la CAV.

- Capacitación: Formación en violencia de género y en materia de servicios sociales en las personas intérpretes.
- Compromiso de confidencialidad de las conversaciones telefónicas de los y las intérpretes según se recoge en el apartado 8.
- Euskera: En las relaciones verbales entre EUDEL y la empresa adjudicataria se empleará normalmente el euskera. La relación de la empresa con Eudel en relación con los estudios, informes, proyectos u otros trabajos que constituyan el objeto del contrato se realizarán en ambas lenguas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes softwares. En aquellos contratos que incluyan la prestación de servicios o relaciones con terceros o personal de los ayuntamientos en general, la lengua utilizada en la comunicación, tanto oral como escrita, entre la empresa encargada de la ejecución y los usuarios o personas con las que haya de relacionarse en ejecución del contrato será aquella que elija el usuario o tercero, en cada caso. Para ello la empresa adjudicataria deberá acreditar que el personal de atención directa tiene titulación de C1 o equivalente. En caso de que este personal fuera sustituido o se ausentase en algún momento del contrato, deberá el nuevo personal acreditar la titulación requerida en este apartado.

Características generales del servicio:

- Garantizar la atención de al menos 10 personas usuarias al mismo tiempo.
- Cabe la posibilidad de que deban atenderse simultáneamente llamadas en el mismo idioma. La empresa licitadora deberá garantizar al menos 3 llamadas al mismo tiempo en los cuatro primeros idiomas más demandados (ver tabla en el anexo I).
- Se garantizarán un mínimo de 50 idiomas extranjeros, entre ellos: árabe magrebí, árabe estándar, francés africano, francés, inglés, ruso, búlgaro, inglés africano, rumano, georgiano, albanés, mongol, wolof, chino mandarín, ...
- La empresa retirará a aquel personal que a criterio de EUDEL obtenga una evaluación desfavorable que ponga en riesgo la calidad del servicio que se ofrece a los municipios.

4. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En las dependencias propias de la empresa adjudicataria, salvo las reuniones necesarias que se celebren en dependencias de EUDEL.

5. COORDINACIÓN

A efectos de la coordinación del servicio contratado, la empresa se adecuará en todo momento a los criterios emanados de EUDEL en lo que a las labores técnicas se

refiere, en base a las prioridades y objetivos preferenciales establecidos por la Asociación en cada momento.

Las relaciones entre EUDEL y la empresa proveedora del servicio se llevará a cabo a través de la persona responsable de la contratación del expediente y de la persona delegada o coordinadora de la empresa adjudicataria.

El control del contrato corresponde a la persona responsable de la contratación del expediente quien podrá dar directrices a la coordinadora o delegada de la empresa adjudicataria.

6. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

1. EUDEL pondrá a disposición de todas las entidades que hagan uso del servicio un **número de teléfono propio** desde el cual se desviarán todas las llamadas (desvío incondicional por red realizado desde la operadora) a un número de teléfono que proporcione la empresa adjudicataria.
EUDEL pondrá a disposición de la empresa adjudicataria una tabla con los códigos de las entidades, así como un listado con los idiomas y códigos para poder identificar en que idioma quieren que se dé el servicio.
2. **Suministro de material telefónico y de minutos consumibles**, en caso de la demanda que puedan solicitar los ayuntamientos y a exclusiva voluntad de estos:
 - a. Se garantizará **un mínimo de 55.000 minutos** de interpretación real telefónica.
 - b. Se garantizará **un mínimo de 100 packs** telefónicos u otro tipo de material que facilite la comunicación. **En caso de no ser necesarios los 100 packs telefónicos, el coste de dicho material se traducirá en minutos que se sumarán a los minutos mínimos garantizados.**
 - c. La empresa adjudicataria será la encargada de entregar, y en su caso recoger, los materiales a las entidades locales.
 - d. Reposición y arreglo de equipos en un plazo máximo de 24 horas.
3. La empresa se encargará de **enviar a cada entidad y a EUDEL el detalle de los consumos realizados cada mes** (entidad, fecha, hora, idioma y tiempo de uso).

4. La empresa se encargará de elaborar y enviar a EUDEL los informes justificativos de la actividad, del consumo y de la facturación. Al menos deberá presentar los siguientes informes que recojan los servicios realizados, los consumos totales por cada entidad, así como un análisis de datos y conclusiones o propuestas de mejora, en su caso.
 - a. Un informe inicial en el mes de julio.
 - b. Un informe intermedio en el mes de diciembre.
 - c. Un informe final en el mes de marzo.
5. Se facilitarán manuales/guías con instrucciones de uso del servicio.
6. Todos los documentos serán bilingües y con un uso no sexista del lenguaje.
7. La empresa acudirá puntualmente a cuantas reuniones, encuentros o actos les sean requeridos por EUDEL en el lugar de la CAV que sea preciso.
8. La empresa acreditará que la prestación de los servicios a EUDEL no supone la afectación de la totalidad de sus recursos humanos al cumplimiento del contrato.
9. La empresa justificará la existencia de personal directivo o mandos intermedios encargados de ejercer las facultades y competencias organizativas necesarias para la actividad a contratar y las derivadas de la condición de empresa.
10. Aspectos tales como el pago de salarios, permisos y licencias, cumplimiento de obligaciones tributarias y de seguridad social, serán responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.
11. La empresa adjudicataria realizará anualmente una encuesta de satisfacción a los ayuntamientos usuarios del servicio, y se trasladará los resultados de la misma a EUDEL.

Registro de actividad

- En ningún caso se recogerán datos de identificación de las personas que usen el servicio ni se permite la grabación de las conversaciones.
- Se especificará el tipo de dato que se registra y su gestión, la periodicidad con la que se generan archivos incluyendo el tiempo de conservación de los mismos.

7. MUNICIPIOS ADHERIDOS AL SERVICIO

El servicio se prestará en los municipios adheridos.

El listado provisional de municipios adheridos en 2024 a la fecha de licitación es el siguiente:



EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

Herrialdea	Udala / Mankomunitatea
Araba	Alegria-Dulantzi
Araba	Amurrio
Araba	Arraia-Maeztu
Araba	Artziniega
Araba	Asparrena
Araba	Cuadrilla Gorbeialdea
Araba	Cuadrilla Laguardia
Araba	Cuadrilla Llanada
Araba	Elburgo
Araba	Iruña de Oka
Araba	Iruraiz-Gauna
Araba	Kuartango
Araba	Llodio
Araba	Vitoria-Gasteiz
Bizkaia	Abanto-Zierbena
Bizkaia	Amorebieta
Bizkaia	Arrigorriaga
Bizkaia	Balmaseda
Bizkaia	Barakaldo
Bizkaia	Basauri
Bizkaia	Berriz
Bizkaia	Bilbao
Bizkaia	Erandio
Bizkaia	Ermua
Bizkaia	Etxebarri
Bizkaia	Galdakao
Bizkaia	Getxo
Bizkaia	Leioa
Bizkaia	Manc. Lea-Artibai
Bizkaia	Manc. Arratia
Bizkaia	Manc. Busturialdea
Bizkaia	Manc. Durangaldea
Bizkaia	Manc. Encartaciones
Bizkaia	Manc. Mungialde
Bizkaia	Manc. Txorierri
Bizkaia	Maruri-Jatabe
Bizkaia	Muskiz
Bizkaia	Orduña
Bizkaia	Ortuella
Bizkaia	Portugalete
Bizkaia	Santurtzi
Bizkaia	Sestao
Bizkaia	Ugao-Miraballes
Bizkaia	Uribe-Kosta
Bizkaia	Zaratamo



EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

Bizkaia	Zierbena
Gipuzkoa	Aia
Gipuzkoa	Alegia
Gipuzkoa	Amezketza
Gipuzkoa	Andoain
Gipuzkoa	Antzuola
Gipuzkoa	Aretxabaleta
Gipuzkoa	Arrasate
Gipuzkoa	Azkoitia
Gipuzkoa	Azpeitia
Gipuzkoa	Beasain
Gipuzkoa	Bergara
Gipuzkoa	Deba
Gipuzkoa	Donostia
Gipuzkoa	Eibar
Gipuzkoa	Elgeta
Gipuzkoa	Elgoibar
Gipuzkoa	Errenteria
Gipuzkoa	Eskoriatza
Gipuzkoa	Ezkio-Itsaso
Gipuzkoa	Hernani
Gipuzkoa	Hondarribia
Gipuzkoa	Idiazabal
Gipuzkoa	Irun
Gipuzkoa	Itsasondo
Gipuzkoa	Lazkao
Gipuzkoa	Leintz-Gatzaga
Gipuzkoa	Lezo
Gipuzkoa	Lizartza
Gipuzkoa	Manc. Uli
Gipuzkoa	Mutriku
Gipuzkoa	Olaberría
Gipuzkoa	Oñati
Gipuzkoa	Ordizia
Gipuzkoa	Orio
Gipuzkoa	Soraluze
Gipuzkoa	Tolosaldea
Gipuzkoa	Urdieta
Gipuzkoa	Usurbil
Gipuzkoa	Zaldibia
Gipuzkoa	Zarautz
Gipuzkoa	Zestoa
Gipuzkoa	Zumaia
Gipuzkoa	Zumarraga

Nota: si a lo largo de la ejecución del contrato nuevos municipios se adhieren al servicio, la empresa vendrá obligada a incorporarlos a este listado.

8. PROTECCIÓN DE DATOS. CONFIDENCIALIDAD

La prestación del servicio de teletraducción, objeto de este contrato, no conlleva tratamiento de datos de carácter personal, es decir, no se precisa ni ha de recogerse ningún dato identificativo de las personas que intervienen en la conversación telefónica.

La conversación no se guardará en ningún formato ni se grabará por parte de ningún dispositivo de la empresa. La persona intérprete que participa en la conversación está sujeto al deber de confidencialidad y secreto profesional, y la empresa en el proceso de contratación tendrá en cuenta la obligación de incluir la cláusula de confidencialidad, deber que persiste aun cuando haya cesado la relación contractual con la empresa.

El programa de formación de la empresa a su personal incluirá el contenido de la normativa en materia de protección de datos y el deber de secreto profesional de la normativa aplicable.

EUDEL facilitará a la empresa adjudicataria la lista de teléfonos autorizados para poder acceder al servicio de traducción e interpretación. Estos listados serán utilizados por la empresa adjudicataria, única y exclusivamente para la realización del objeto del contrato, no pudiendo ser destinados a finalidad diferente a la señalada. Ningún dato de este listado será facilitado a terceros.

Confidencialidad

Toda la información a la que se tenga acceso con ocasión del cumplimiento del contrato, tanto la contratista como las personas por ella adscritas a su ejecución, y en su caso, las empresas subcontratistas tiene el carácter de confidencial y está sometida al deber de secreto profesional, de conformidad con su normativa aplicable, por lo que deberá mantenerse en reserva y secreto y no revelarse de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato, salvo que medie autorización previa y expresa del órgano de contratación.

A esta información accederán, exclusivamente, las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la misma. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

La vulneración por parte de las personas físicas o jurídicas anteriores del deber de confidencialidad y, en su caso, del deber de secreto profesional, de conformidad con su normativa aplicable, dará lugar a la exigencia de las correspondientes responsabilidades y daños y perjuicios. Deberá cumplirse con tales deberes aun cuando haya cesado la relación contractual.

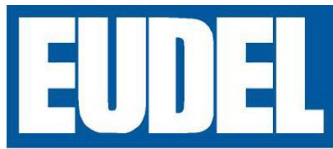
Adicionalmente y como condición general, todos los servicios prestados deberán contar con las medidas de seguridad y de confidencialidad adecuadas al grado de sensibilidad de la información suministrada, de acuerdo con lo descrito en la LOPDGDD.

La empresa adjudicataria estará obligada a poner en conocimiento de EUDEL, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de eventuales errores que se puedan producir en el sistema de seguridad de la información.

9. PUBLICIDAD

La publicidad del contrato se realizará mediante el perfil de contratante de la Administración Autónoma del País Vasco.

En Bilbao, a 5 de febrero de 2024



EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

ANEXO I
Idiomas solicitados en el año 2023 y el % de uso

IDIOMA	%
ÁRABE MARROQUÍ	69,21
ÁRABE CLÁSICO	8,37
INGLES	3,25
UCRANIANO	3,25
FRANCES	3,03
URDU	2,30
CHINO-MANDARIN	1,86
GEORGIANO	1,34
RUSO	1,24
ARABE VDG	1,18
WOLOF	0,91
RUMANO	0,72
BEREBER TAMAZIGHT	0,54
MONGOL	0,30
BENGALI	0,29
MANDINCA	0,28
FARSI	0,26
PORTUGUES	0,20
ALEMAN	0,20
ITALIANO	0,18
BAMBARA	0,18
POLACO	0,15
SIRIO	0,13
TURCO	0,10
BULGARO	0,06
PANYABI	0,06
JAPONES	0,05
POULAR	0,05
AFGANO	0,05
HUNGARO	0,05
CHECO	0,04
INDI	0,03
BRASILEIRO	0,03
NEPALI	0,02
LITUANO	0,02



EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS

ESLOVACO	0,02
MANDINCA GAMBIA GINEA	0,01
TAGALO	0,01